EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Versión 5.0

CONCORDIA, Julio 11 de 2.022

DOCTOR. JOAQUÍN ALBERTO ALVAREZ MONSALVE
Gerente de la Empresa Social del Estado

SEÑORA CATALINA SANCHEZ GRANADOS
Subgerente Atención al Usuario

SEÑOR. JAIME ANDRES MONTOYA ARTEAGA
Subgerente Administrativo

SEÑOR. JUAN GUILLERMO POSADA MEJÍA
Asesor de Control Interno

DOCTORA ANA MARIA GONZALEZ ESCOBAR
Odontóloga

SEÑORA. GLORIA MARÍA LONDOÑO GIRALDO
Profesional Universitaria del Área de la Salud

SEÑORA. JULIANA ANDREA CADAVID MESA
Enfermera

SEÑOR. SEGIO ADRÍAN AGUDELO ALZATE
Enfermero

SEÑORA. RAQUEL ROMERO ANAYA
Regente de Farmacia

SEÑORA. CLAUDIA ORTIZ OSPINA
Auxiliar Administrativa SIAU

SEÑORITA. LUZ ALEIDA BETANCUR TOBON
Secretaria

CONTENIDO

	CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	03
	INTRODUCCIÓN	04
1.	**ASPECTOS GENERALES**	05
1.1.	Objetivo General	05
1.2.	Objetivos Específicos	05
2.	**RESULTADOS DE LAS - PQRSDF**	06
2.1.	Resultado de las PQRSDF recibidas por servicios en 1º semestre del 2.022	06
2.2.	Comportamiento de las PQRSF por semestre 2.021 vs 2.022	08
2.3.	Comparación de las PQRSF por trimestre 2.022	08
2.4.	Comparación de las PQRSF de los últimos cuatro años	09
3.	**MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS**	09
4.	**RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DEL 1º SEMESTRE 2.022**	10
5.	**RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL 2.022**	11
6.	**RECOMENDACIONES**	13

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción Cambios
1.0	17/02/2020	Creación del documento Informe Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF de la vigencia del 2.019.
2.0	22/07/2020	Se actualiza la información al primer semestre del 2.020 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe Se le añade en la versión 2.0 la graficas de las encuestas de satisfacción.
3.0	18/01/2021	Se actualiza la información al segundo semestre del 2.020 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe Se actualizan las gráficas de las encuestas de satisfacción del usuario.
4.0	13/07/2021	Se actualiza la información al primer semestre del 2.021 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe Se le añade en la versión 4.0 la graficas de las encuestas de satisfacción por servicio que no fueron satisfactorias.
5.0	11/07/2022	Se cambia la portada en la versión 5.0 de junio de 2022 Se actualiza la información al primer semestre del 2.022 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe Se cambia el pie de página en la versión No 5.0

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por los diferentes medios que maneja la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2.022, con el fin de tramitar las respuestas en forma oportuna, con calidad y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo y la prestación de unos servicios con un trato digno, oportunidad y calidad en el Hospital.

1. ASPECTOS GENERALES DEL INFORME DE PQRSDF.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2.014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web http://hospitaldeconcordia.gov.co/transparencia-e-informacion/

De acuerdo a lo anterior las Instituciones del Estado deben crear un sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF que garantice a los ciudadanos tramitar sus inquietudes relacionadas con la entidad en particular; este sistema capta la satisfacción de la comunidad; después de recibir el servicio, por distintos medios que la entidad debe proveer. Esa manifestación de la comunidad es recibida (Formato), registrada y clasificada de acuerdo a los procesos que estén siendo afectados para luego ser direccionada a los responsables de dichos procesos y posteriormente solucionada en los términos legales; finalmente el proceso debe ofrecer una respuesta, retroalimentación a la comunidad y la evaluación y seguimiento.

1.1. Objetivo General:

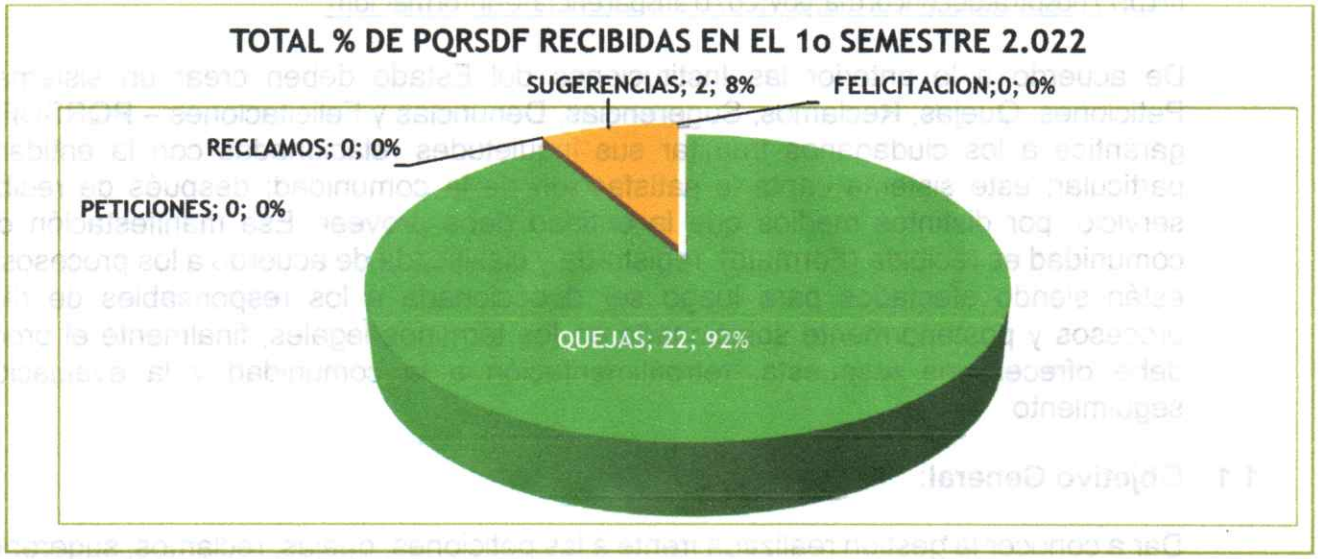
Dar a conocer la gestión realizada frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia en una determinada vigencia.

1.2. Objetivos Específicos:

- Brindar una respuesta que satisfaga a la necesidad y expectativa del usuario acorde con los servicios que presta la institución.
- Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y realimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos de la institución.
- Establecer mecanismos de participación comunitaria para que los usuarios expresen libremente su opinión frente a la prestación de los servicios de salud.
- Establecer estrategias de mejoramiento que permitan que se corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata.
- Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.
- Generar de informes ante la Gerencia, control interno y entes del estado sobre las PQRSF, Encuestas de satisfacción y participación social en salud.
- El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de la empresa.

2. RESULTADOS DE LAS PQRSDF:

Para el primer semestre de 2.022 la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia recibió un total de 24 PQRSDF distribuidas de la siguiente forma:

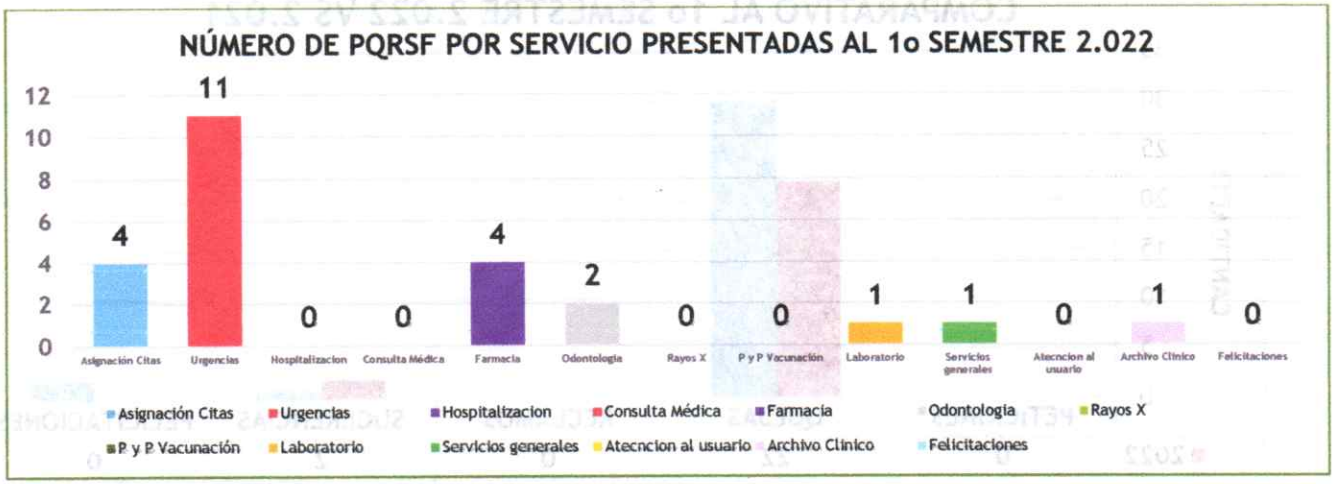


Como se puede observar las quejas en el primer semestre 2.022 fueron 22 que representan el 92% del total.

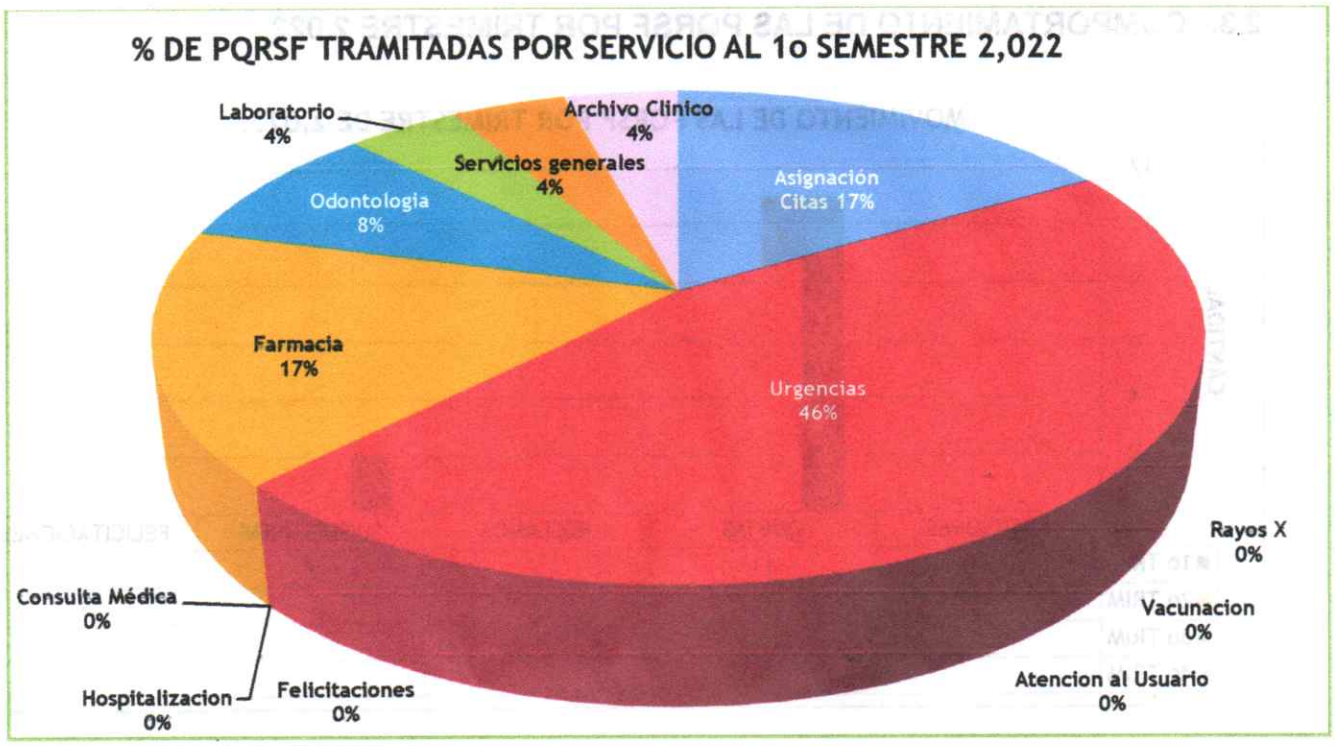
2.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF RECIBIDAS POR SERVICIOS EN EL 1o SEMESTRE 2.022.

Actividad o dependencia	Total					Total
	P	Q	R	S	F	
De asignación de citas		4				4
Del servicio de urgencias		9		2		11
De Hospitalización						
De la consulta medica						
De Farmacia		4				4
De Odontología		2				2
De Rayos X						
De acciones de P y P - Vacunación						
De Laboratorio		1				
De Servicios Generales		1				1
De área Administrativa Atención Usuario						1
Otras: Archivo Clínico		1				1
Felicitaciones						
GRAN TOTAL 1º SEMESTRE DE 2.022	-	**22**	-	**2**		**24**
PORCENTAJE % EN 2.021	**0.0%**	**92%**	**0.0%**	**8%**	**0%**	**100%**

Para el primer semestre 2.022 no se presentaron traslados por competencias de las PQRSF a otras instituciones del Municipio.

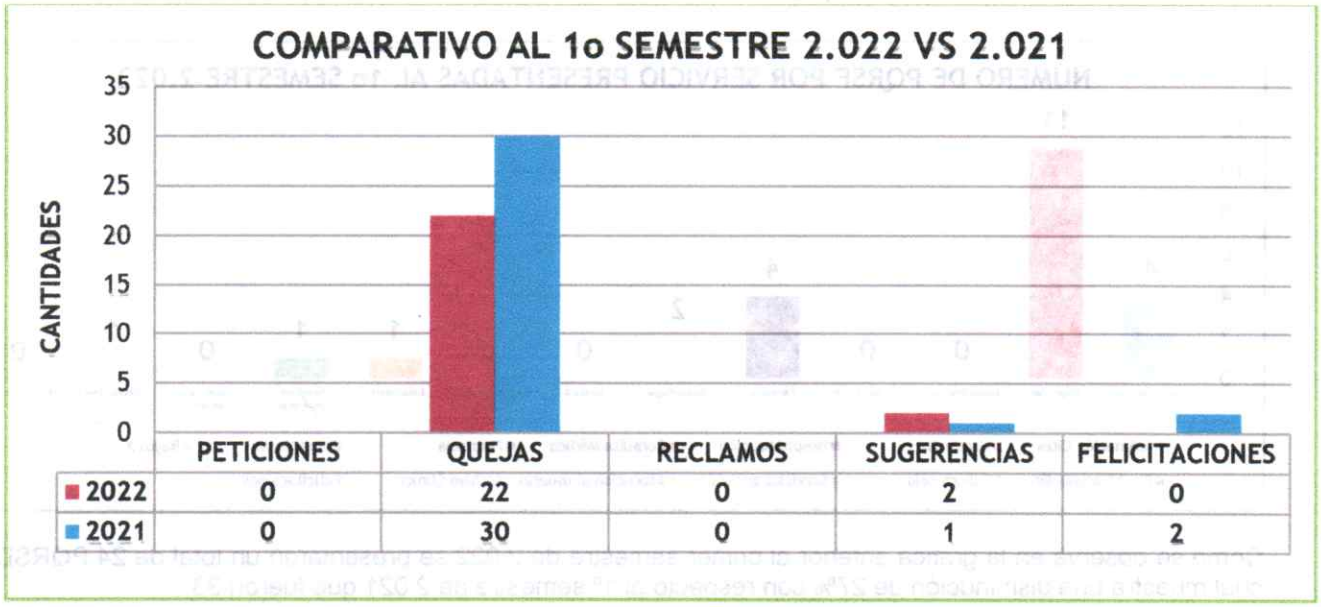


Como se observa en la gráfica anterior al primer semestre de 2.022 se presentaron un total de 24 PQRSDF, lo cual muestra una disminución de 27% con respecto al 1° semestre de 2.021 que fueron 33.



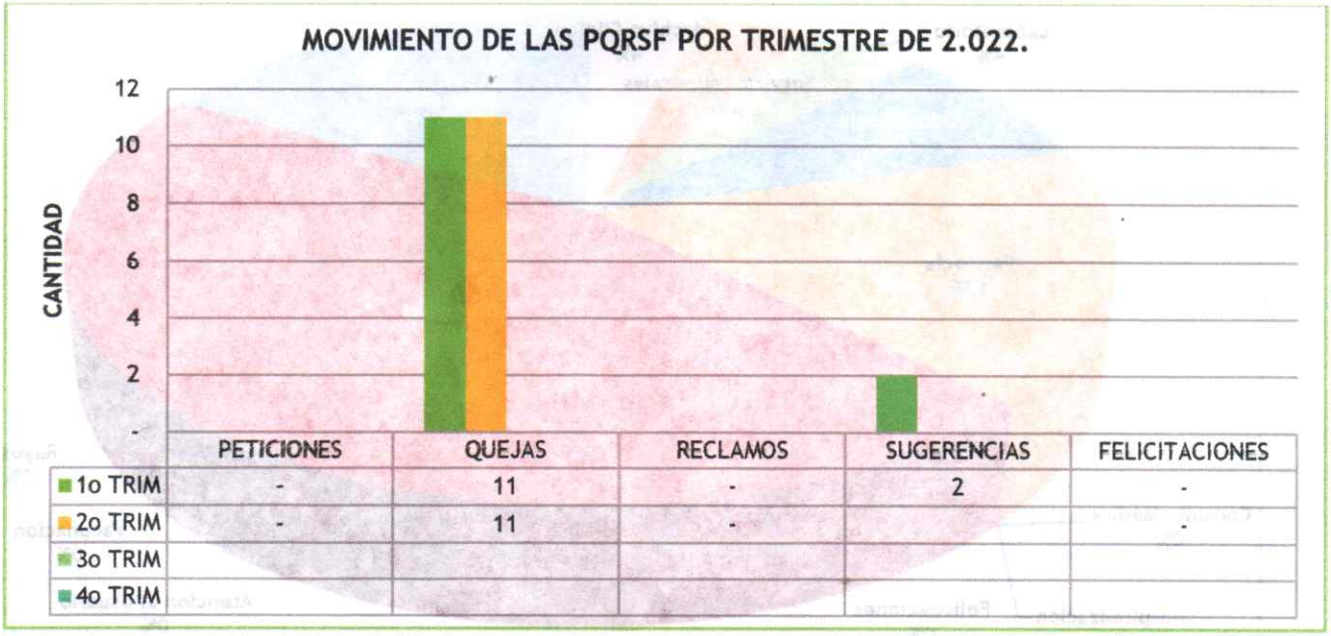
Para el primer semestre de 2.022 solo se presentaron quejas en los servicios de Farmacia, Urgencias, Consulta médica, Odontología, Archivo Clínico, Laboratorio, asignación de citas y servicios generales los demás servicios no presentan PQRSF.

2.2. COMPARATIVO AL PRIMER SEMESTRE DE LAS PQRSF 2.022 vs 2.021.



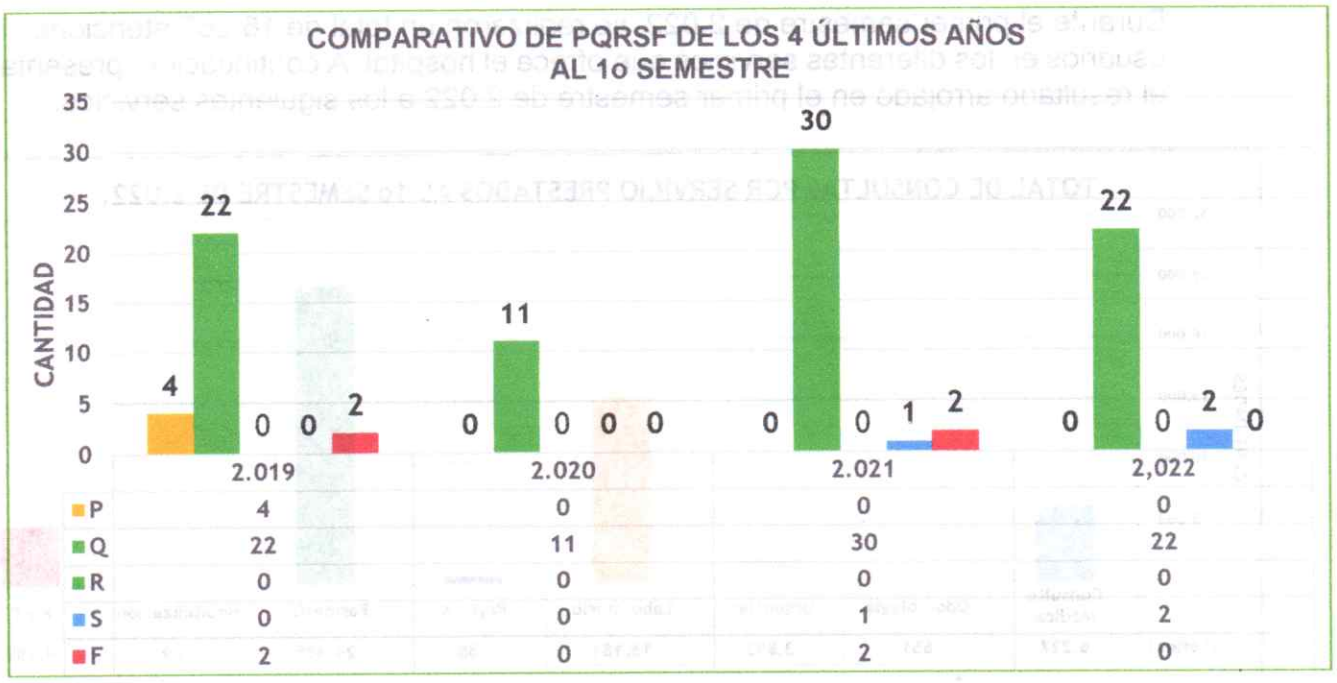
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
2022	0	22	0	2	0
2021	0	30	0	1	2

2.3. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF POR TRIMESTRE 2.022.



	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1o TRIM	-	11	-	2	-
2o TRIM	-	11	-		-
3o TRIM					
4o TRIM					

2.4. COMPARACIÓN DE LAS PQRSF DE LOS CUATRO ÚLTIMOS AÑOS.

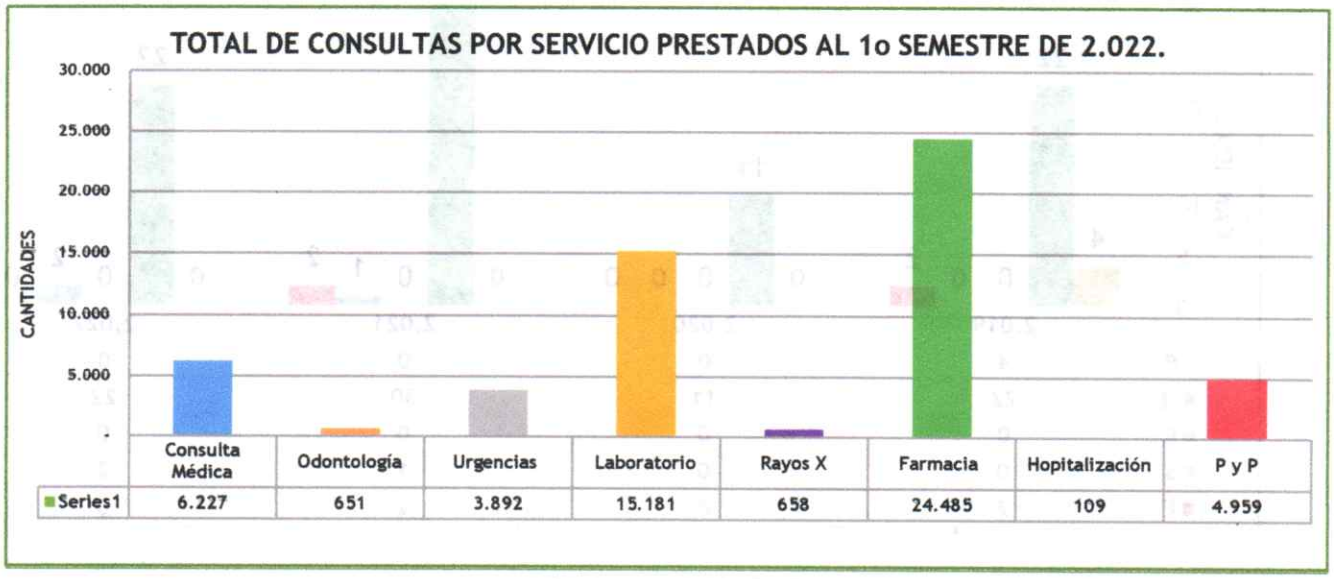


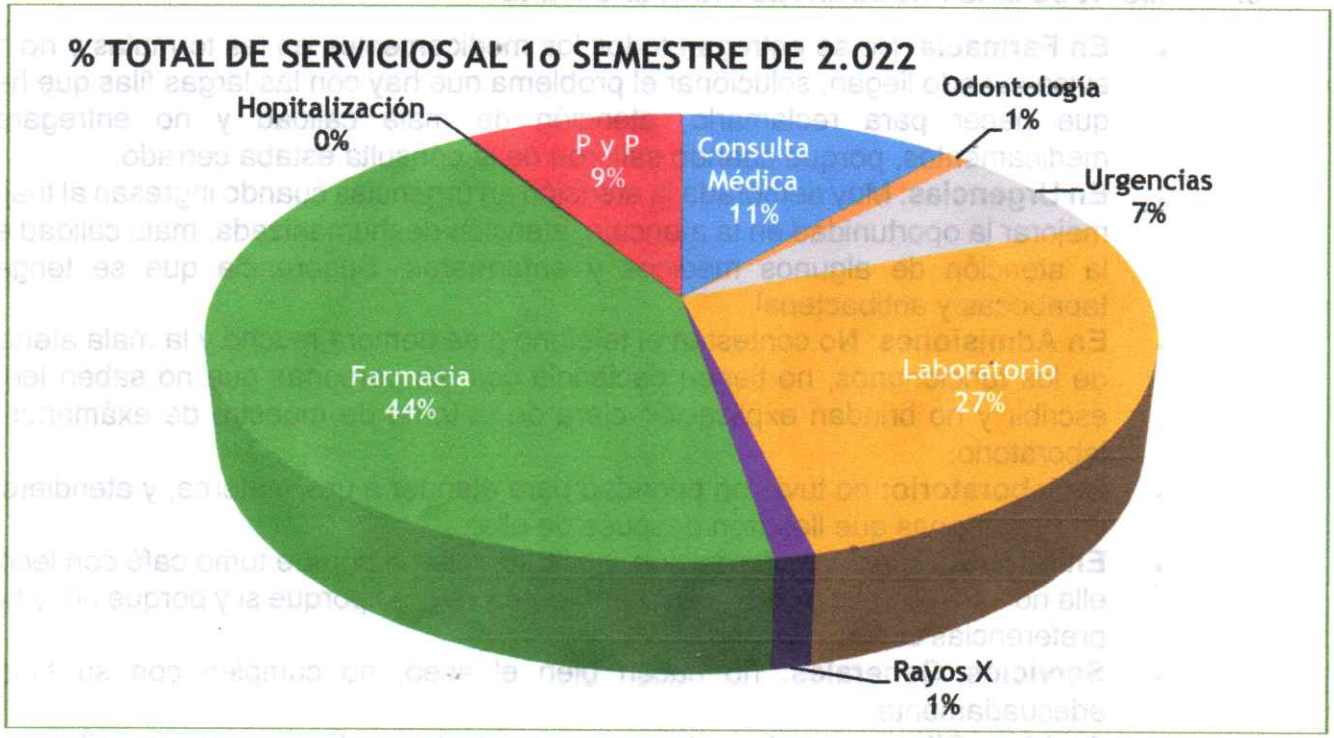
3. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS.

- **En Farmacia**: No se entregan todos los medicamentos en las formulas y no se avisa cuando llegan, solucionar el problema que hay con las largas filas que hay que hacer para reclamarlo, atención de mala calidad y no entregaron medicamentos, porque cuando salieron de la consulta estaba cerrado.
- **En Urgencias**: Muy demorada la atención en urgencias cuando ingresan al triaje, mejorar la oportunidad en la atención, atención deshumanizada, mala calidad en la atención de algunos médicos y enfermeras. Sugerencia que se tengan tapabocas y antibacterial.
- **En Admisiones**: No contestan el teléfono o se demora mucho y la mala atención de los funcionarios, no tienen paciencia con las personas que no saben leer ni escribir y no brindan explicación clara de la toma de muestra de exámenes de laboratorio.
- **En laboratorio:** no tuvieron prioridad para atender a una materna, y atendieron a otras personas que llegaron después de ella.
- **En odontología:** Desinformación, no la atendieron porque tomo café con leche y ella no sabía y la odontóloga es prepotente y regaña porque si y porque no; y hace preferencias con los usuarios.
- **Servicios Generales:** no hacen bien el aseo, no cumplen con su función adecuadamente.
- **Archivo Clínico:** no le entregaron una historia clínica que necesitaba con urgencia.

4. RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DEL 1° SEMESTRE DE 2.022.

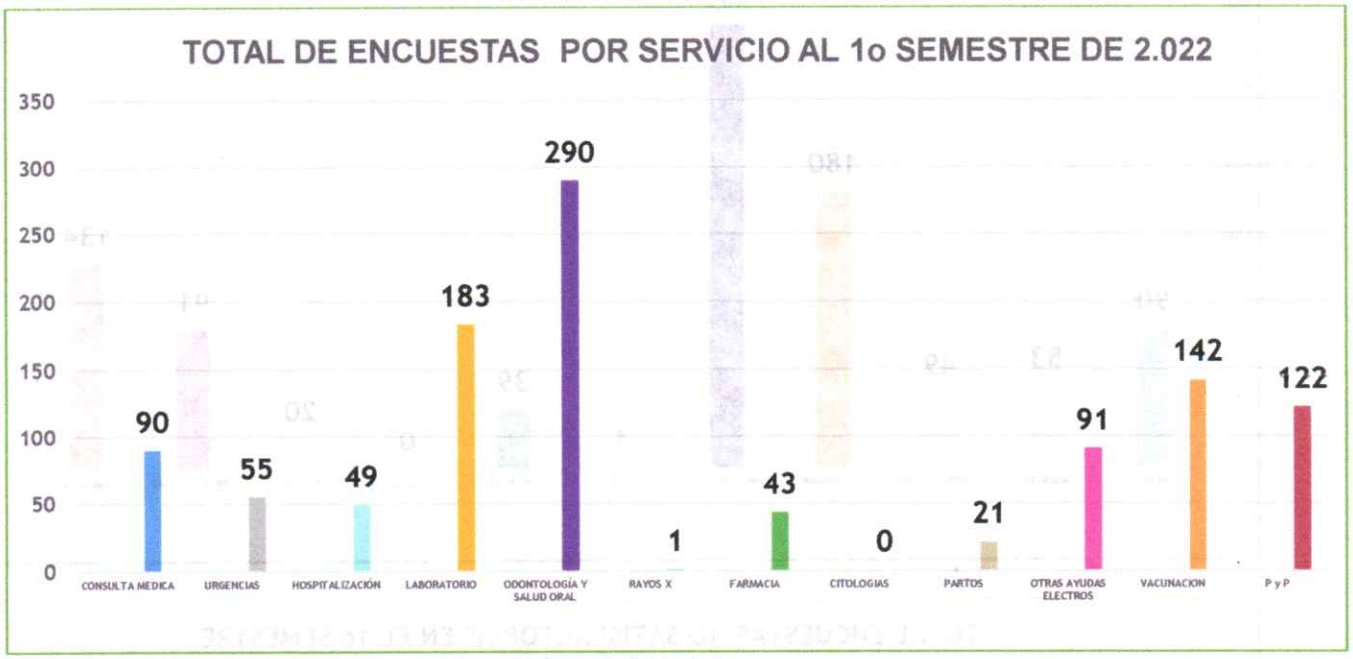
Durante el primer semestre de 2.022, se realizaron un total de 16.265 atenciones a los usuarios en los diferentes servicios que ofrece el hospital. A continuación, presentamos el resultado arrojado en el primer semestre de 2.022 a los siguientes servicios:

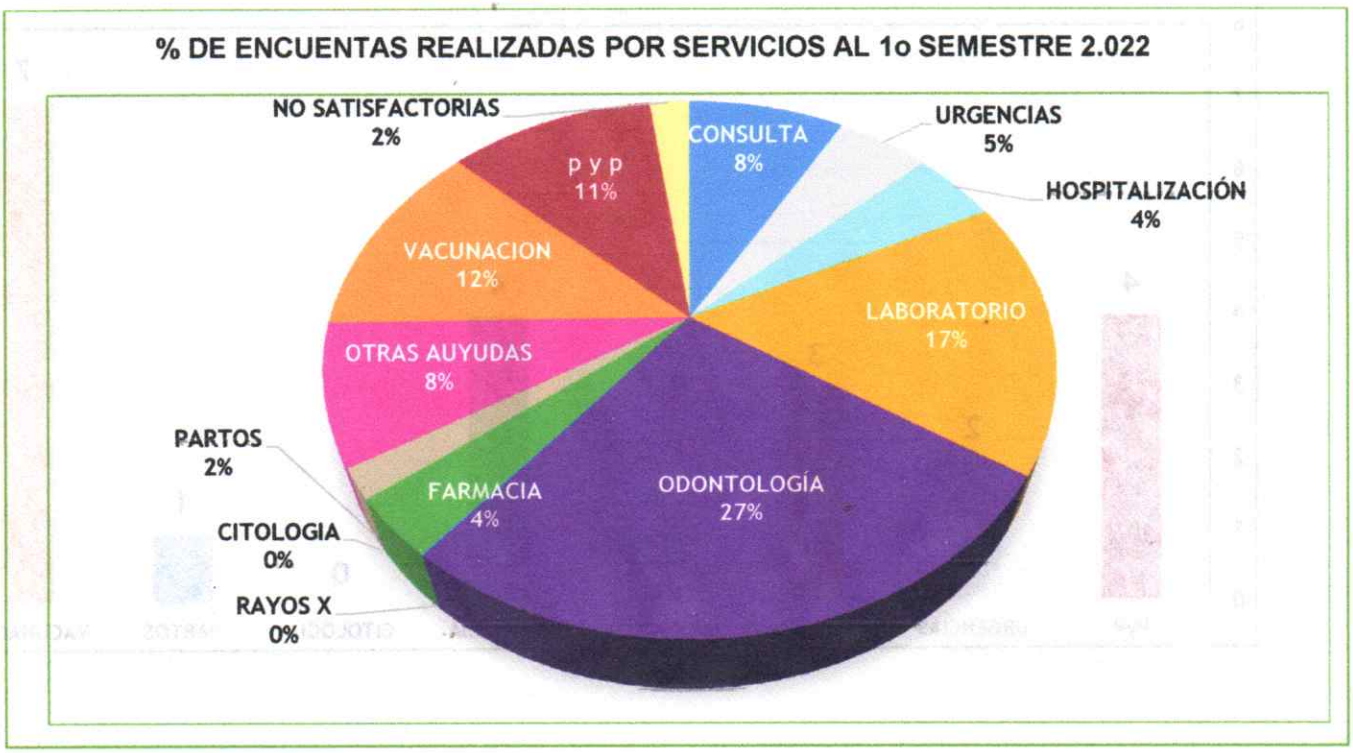


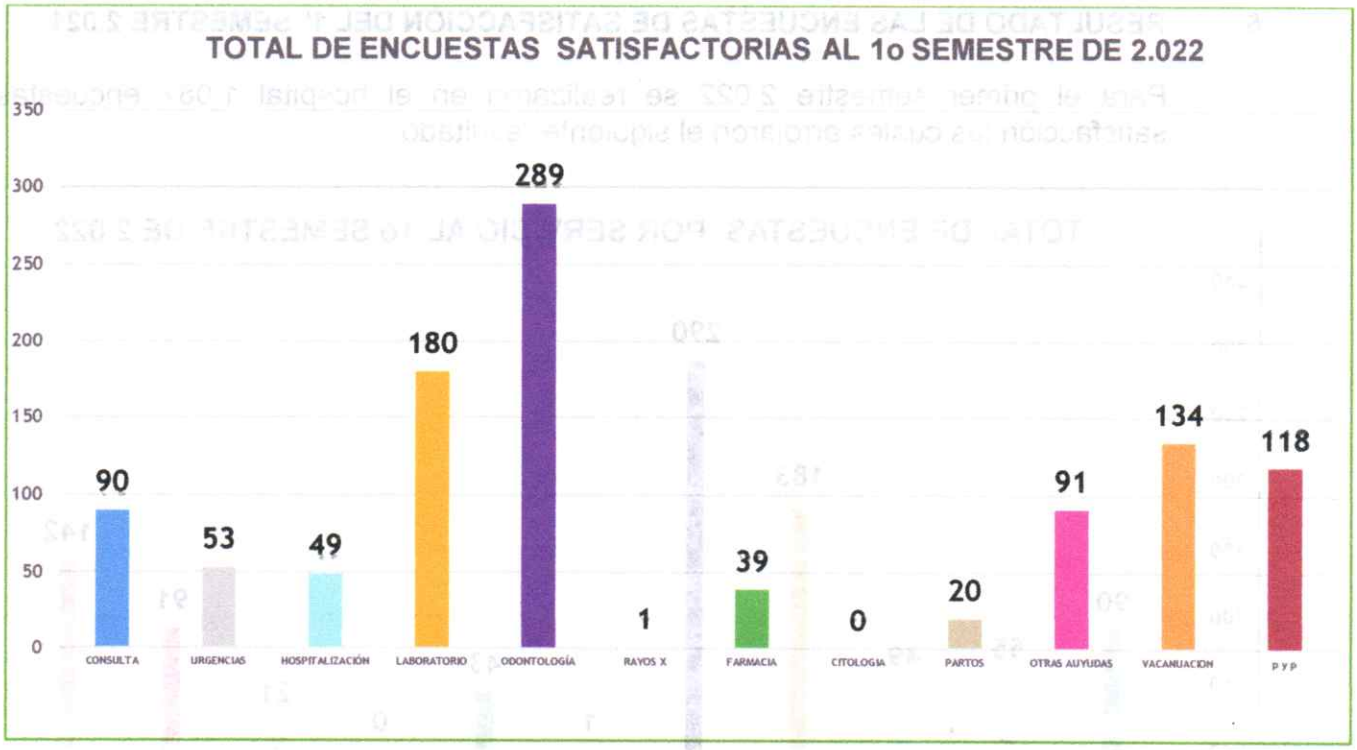


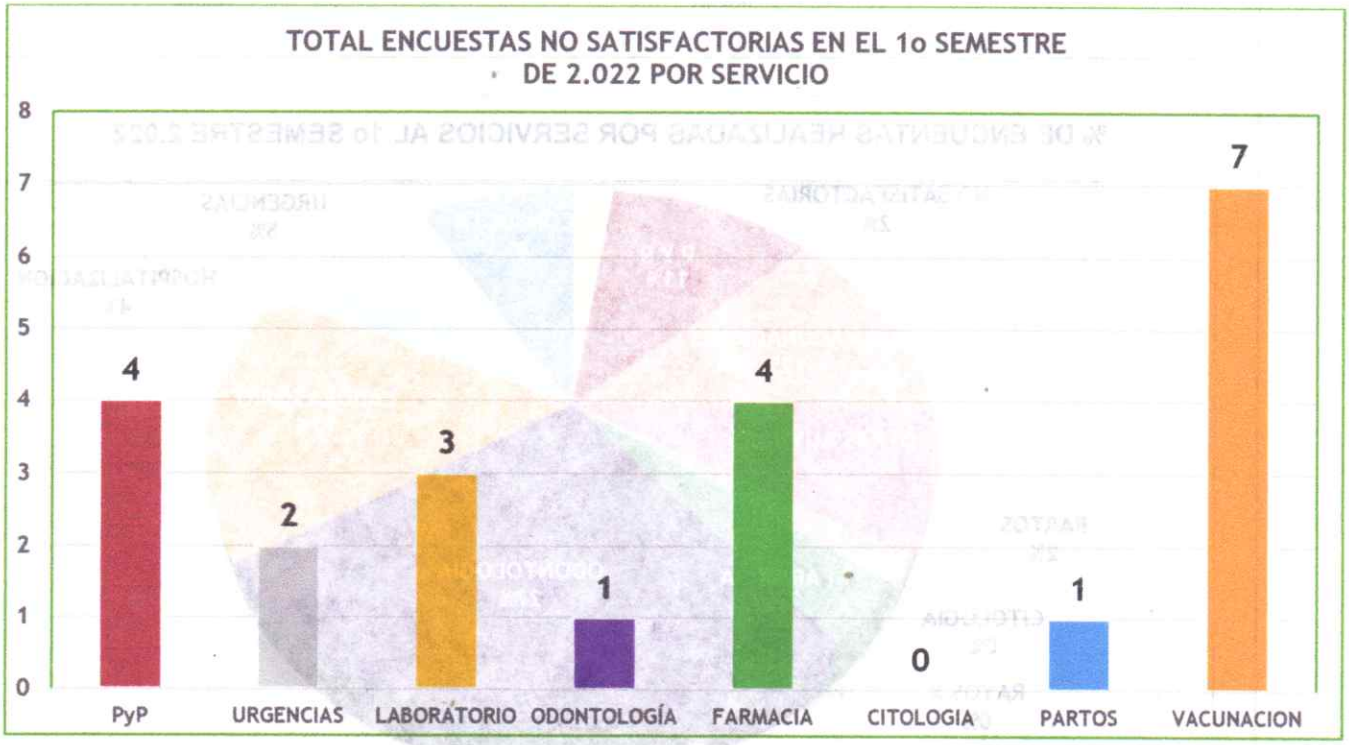
5. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL 1° SEMESTRE 2.021

Para el primer semestre 2.022 se realizaron en el hospital 1.087 encuestas de satisfacción las cuales arrojaron el siguiente resultado:






TOTAL DE ENCUESTAS SATISFACTORIAS AL 1o SEMESTRE DE 2.022
350
300
250
200
150
100
50
0
90
53
49
180
289
1
39
0
20
91
134
118
CONSULTA
URGENCIAS
HOSPITALIZACIÓN
LABORATORIO
ODONTOLOGÍA
RAYOS X
FARMACIA
CITOLOGIA
PARTOS
OTRAS AUYUDAS
VACANUACION
P Y P


TOTAL ENCUESTAS NO SATISFACTORIAS EN EL 1o SEMESTRE
DE 2.022 POR SERVICIO
8
7
6
5
4
3
2
1
0
4
2
3
1
4
0
1
7
PyP
URGENCIAS
LABORATORIO
ODONTOLOGÍA
FARMACIA
CITOLOGIA
PARTOS
VACUNACION

6. RECOMENDACIONES.

1) Fortalecer la inducción y reinducción a todos los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia sobre el manejo e implementación del procedimiento de las PQRSDF.
2) Capacitar a la Asociación de Usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia sobre el procedimiento de PQRSDF y hacerle entrega de los formatos para formulación.
3) Es muy importante que se tenga identificado los temas más recurrentes del procedimiento de las PQRS, con el fin de establecer espacios con los líderes de los procesos con el fin de mejorar la prestación de servicios.
4) Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento resultado del procedimiento de las PQRS.
5) Brindar una respuesta oportuna, completa y clara a todas la PQRSDF que se radiquen en el Hospital.

Juan Guillermo Posada Mejía
Asesor de Control Interno.

Salud Integral para Todos
Nit 890907297-3
Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.
Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com